

# IA na Empresa

Como os negócios estão transformando insights em ações



## Introdução:

# Por que a adoção de IA em escala empresarial está crescendo?

No passado, a promessa de uma inteligência artificial (IA) em ampla escala empresarial equivalia a um passeio de carro com a família: imagine as crianças perguntando sem parar "Já chegamos?" e os pais respondendo repetidamente "Só mais alguns minutos". Felizmente, a inteligência em escala empresarial já chegou.

Uma pesquisa em 2022 da NewVantage Partners sobre o impacto de Big Data e IA descobriu que 92% das grandes empresas estão obtendo retornos sobre seus investimentos em IA, acima dos 48% em 2017, e o mesmo percentual de negócios (92%) está aumentando seus investimentos em IA e dados.<sup>1</sup>

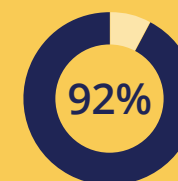
A IA sempre esteve no radar de todos. É um tópico de destaque que volta e meia retorna. Um dia é boa, no outro é má. Há muito a se analisar sobre o tópico da inteligência artificial. Mas se olharmos os últimos anos, mudanças reais nas tecnologias inteligentes e suas aplicações empresariais têm acontecido graças a alguns fatores.

- **Há uma maior aceitação da IA.** Como consumidores, provavelmente interagimos com IA todos os dias, mesmo sem perceber. Aquela recomendação de música no Spotify? IA. Informações sobre uma pizzaria próxima à sua localização atual? IA. E todas as vezes em que você pesquisa algo no Google, o deep learning está em ação. As aplicações de IA são lugar-comum em nossas vidas diárias.
- **Tem havido uma mudança na percepção da IA, de um tipo de tecnologia futurista e distante para uma tecnologia prática, avançada e viável em escala empresarial.** A inteligência artificial agora está vinculada a objetivos estratégicos de alto nível em várias das grandes empresas pelo mundo. E não estamos falando apenas de chatbots. Diretores de operações e diretores de informações vislumbram uma maior eficiência operacional e melhor eficácia dos negócios a partir das tecnologias de IA. Gerentes de atendimento e experiência utilizam a IA para antecipar problemas de atendimento ao cliente e resolvê-los de forma proativa. Diretores de marketing, diretores comerciais e diretores de dados confiam nas plataformas centrais de engajamento com clientes para promover conversas e recomendações personalizadas e empáticas. Em toda a empresa, a IA vem amadurecendo de uma tecnologia experimental e emergente para um requisito essencial ao sucesso operacional.

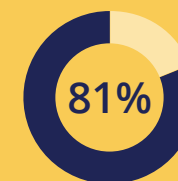
O impacto da IA e de Big Data em grandes empresas: de acordo com os números



atingiram resultados positivos



indicam que o ritmo de investimentos está acelerando

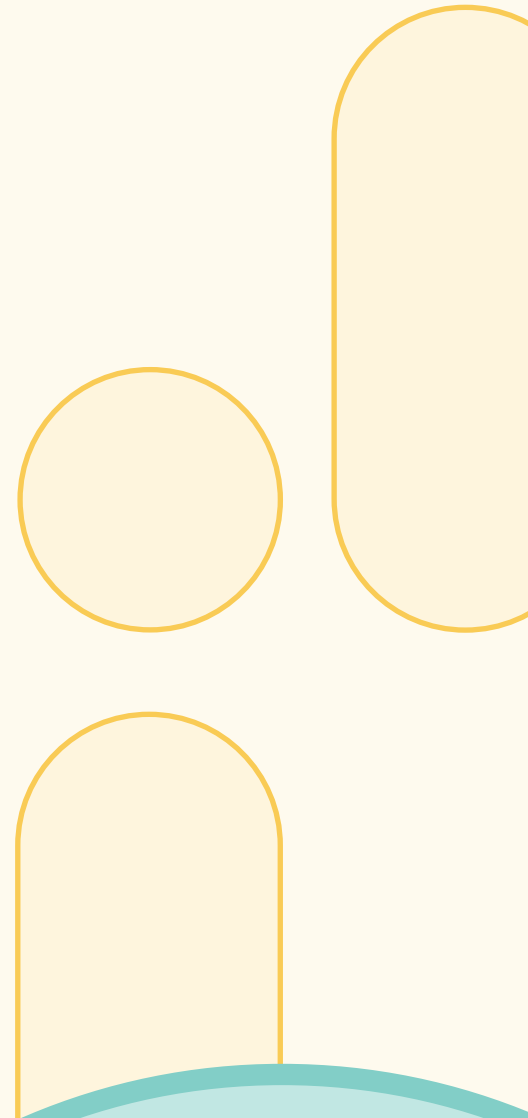


são otimistas com relação ao futuro da tecnologia

Fonte: NewVantage Partners, "Big Data and AI Executive Survey 2021"

- **O número de trabalhadores com treinamento e habilidades complementares aumentou.** O desenvolvimento e a aplicação de regras de negócios, algoritmos e modelos analíticos que capacitam a IA exigem que os funcionários sejam treinados e pensem de forma quantitativa e analítica. Durante a última década, vem acontecendo uma mudança de geração com maior ênfase em profissionais especializados em números e adeptos à descoberta de informações úteis por meio de modelos e análises de dados. Essa mentalidade de gestão quantitativa está muito arraigada em uma geração de pessoas que, por exemplo, obtiveram MBAs ou graduações em ciências sociais e naturais com metodologias quantitativas e estão caminhando para funções de liderança de nível gerencial ou executivo.
- **Embora tenha crescido o número de trabalhadores qualificados em análise de dados, o mercado de trabalho ainda está escasso de maneira geral – principalmente no setor de atendimento ao cliente.** As empresas estão buscando a IA para aumentar a eficiência de suas equipes. Um benefício significativo da IA é aliviar as pessoas de tarefas triviais e que consomem tempo, permitindo que elas deem atenção a trabalhos mais importantes, de maior impacto ou mais valor.
- **A capacidade de proteger os aplicativos baseados em IA tem dado aos líderes empresariais as ferramentas necessárias para desenvolver e administrar uma IA confiável.** O viés preconceituoso na IA, por exemplo, é real. As ferramentas, no entanto, vêm evoluindo e ajudam a detectar, evitar e remover o viés, abrindo portas para que os líderes empresariais apliquem a IA em operações essenciais para a missão – mesmo em setores altamente regulamentados. Também temos visto uma mudança das regulamentações suaves para legislações pesadas, o que promove uma concorrência mais justa e premia as empresas que aplicam IA de maneira responsável.

Neste eBook, oferecemos uma visão geral do estado atual da IA em escala empresarial, bem como suas formas de uso e desafios estratégicos. Também observamos de que forma as empresas podem utilizar melhor a IA e os passos necessários para integrar uma IA responsável aos seus objetivos estratégicos. Afinal, somos uma empresa de tecnologia que ajuda líderes empresariais a perceber o potencial da IA.



## Tecnologias baseadas em IA para a empresa:

- **Aprendizagem de máquina:** a aplicação de algoritmos computacionais criados para aprender e melhorar por meio de dados e comentários. Os casos de uso da aprendizagem de máquina incluem:
  - **Análise preditiva:** a capacidade de prever o comportamento do cliente, o impacto das ações e intervenções e os resultados futuros de processos e negócios. Os modelos podem ser treinados offline ou estar sempre ativos, aprendendo de forma adaptativa.
  - **Processamento de linguagem natural (PLN):** uma forma de aprendizagem de máquina que processa, analisa e compreende a linguagem escrita e o contexto daquela linguagem usada em documentos.
  - **Reconhecimento de fala:** a capacidade dos computadores de processar, analisar e compreender a linguagem falada e o contexto dessa linguagem.
  - **Monitoramento e mineração de eventos:** a capacidade de detectar padrões em dados transmitidos.
  - **Mineração de processos:** a capacidade de analisar registros de eventos e a execução de processos para descobrir, monitorizar e melhorar processos.
- **Ponderação e tomada de decisão:** a capacidade de combinar dados e resultados da aprendizagem de máquina com regras de negócios, estratégias e políticas para promover decisões e recomendações automatizadas.
- **IA confiável:** recursos, políticas e metodologias para garantir que os sistemas e as decisões da IA sejam justos, transparentes, explicáveis, robustos e alinhados com os valores humanos.

# A IA está impulsionando objetivos estratégicos

Uma pesquisa da PwC com mais de 1.000 executivos de empresas dos EUA descobriu que 52% dos participantes aceleraram seus planos de adoção da IA. Desses, 33% já começaram a implementar IA em seus casos de uso e 25% têm processos totalmente viabilizados pela IA com ampla adoção.<sup>2</sup>

Abra qualquer relatório anual de uma empresa global e você encontrará objetivos estratégicos de alto nível que tipicamente incluem linguagem como "Priorizar mais os clientes", "Utilizar dados e inteligência para se aproximar dos clientes" ou "Ser mais inteligente e aumentar a eficiência operacional". Essas são as iniciativas de transformação que exigem a adoção de diferentes departamentos para que sejam bem-sucedidas, e os diretores executivos estão buscando tecnologias novas e digitais para ajudá-las.

A corrida em direção à transformação digital começou antes da pandemia, mas foi acelerada nos últimos anos, com empresas mais focadas na digitalização e automação de processos e na melhoria do acesso e gestão de dados. Mas as empresas que estão à frente da curva começaram a encontrar obstáculos. Elas transformaram seus negócios a partir do centro, automatizaram tudo que fazia sentido e agora perceberam que precisam tornar seus processos mais eficientes, por exemplo, para diminuir o tempo médio de atendimento ou reparo. Para atingir tais objetivos, no entanto, as empresas precisam aplicar IA aos seus dados e processos para trabalhar de forma mais inteligente, tornando suas operações não só mais eficientes, como também mais efetivas.

A pesquisa da PwC estima que os ganhos econômicos com IA totalizarão USD 10,7 trilhões até 2030 e serão responsáveis por cerca de 70% do impacto econômico global a partir de uma combinação de efeitos de maior produtividade e de consumo.<sup>3</sup>

As empresas continuam a se mover com urgência em razão das pressões internas e externas que enfrentam. Por um lado, elas devem tratar das necessidades do mercado: aproximar-se de seus clientes e fazer mais com menos. Por outro lado, elas precisam se tornar eficientes e tornar seus processos mais efetivos. As organizações querem atingir as altas expectativas de seus clientes e as que seus conselhos diretivos definiram para o caminho futuro de suas empresas. Essa mistura entre iniciativas administrativas, de atendimento e de marketing está levando à adoção da IA em escala empresarial.

# As empresas mais preparadas para a adoção de IA compartilham estas características

Os primeiros recursos baseados em IA a amadurecer em empresas intrinsecamente digitais como eBay e Netflix estão sendo adotados por um conjunto muito maior de setores. As organizações que podem alcançar os maiores resultados pela aplicação de inteligência em seus serviços e operações compartilham certas características:

- **Elas estão adiantadas no caminho da transformação digital.** As organizações que digitalizaram processos manuais, construíram integrações com fontes de dados, reestruturaram a arquitetura de seus negócios a partir do centro e estão automatizando processos, prepararam o terreno para a IA aplicada. Uma arquitetura de negócios Center-out™ é inerentemente estruturada com regras de negócios e inteligência da aprendizagem de máquina no centro das operações da empresa. Quando fluxos de trabalho e jornadas do cliente estão na mesma camada operacional, é mais fácil injetar a inteligência nesses fluxos de trabalho. O resultado é IA, tomada decisões e automação trabalhando de forma harmoniosa como parte de um esforço unificado — seja com hub ou governança centralizados —, o que aumenta a capacidade de desenvolver uma cultura voltada ao conhecimento, monetizar dados e reduzir o risco no processo.
- **Elas conhecem os próprios clientes.** As organizações que têm uma relação ou conexão existente com seus clientes estão em vantagem. Por exemplo, bancos e seguradoras que integram clientes são responsáveis por receber ou pagar dinheiro, enquanto empresas de telecomunicações que têm contratos com clientes já possuem algum entendimento das necessidades, preferências, comportamentos e experiências. As organizações desses setores podem agregar valor pelo uso da IA para se aproximarem ainda mais dos clientes, engajá-los individualmente com recomendações empáticas e personalizadas, prever e resolver de forma proativa os problemas de atendimento e oferecer melhores experiências.
- **Elas têm processos sofisticados e geram altos volumes de dados.** As organizações que têm grandes volumes de regras, dados e processos estão bem posicionadas para se beneficiarem das tecnologias baseadas em IA. Com tantas variáveis e fluxos de trabalho, a IA pode ajudar a encontrar oportunidades para eliminar gastos, otimizar a eficiência das operações administrativas e de atendimento e fazer melhorias que amplifiquem a eficácia geral do negócio.



# Aplicações comuns para IA em escala empresarial

Para organizações com as características acima que já padronizaram processos, digitalizaram dados e automatizaram fluxos de trabalho, a IA aplicada é a próxima evolução lógica das operações. A IA pode ajudar as empresas a trabalhar melhor, possibilitando identificar, prever e agir sobre oportunidades inesperadas em tempo real, aplicando recursos de IA de forma harmoniosa.

	Sentir	Decidir	Agir
Recursos	Filtrar, transformar e validar múltiplas formas de dados.	Decidir entre cursos alternativos de ação. Usar lógica para filtrar opções, prever a probabilidade de sucesso de cada ação, expressar estratégia e política e decidir qual a melhor ação.	Executar a ação, monitorar os resultados e retroalimentar as informações para aprender e se adaptar.
Aplicações empresariais comuns	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectar padrões na transmissão de dados</li> <li>• Traduzir fala em texto</li> <li>• Classificar imagens</li> <li>• Detectar intenção e sentimento em um e-mail de atendimento ao cliente</li> <li>• Prever o comportamento dos clientes e outros pontos relevantes de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar a melhor oferta para um cliente</li> <li>• Prever a probabilidade de um cliente enfrentar um problema de serviço e a melhor solução</li> <li>• Encaminhar o trabalho para a equipe mais preparada</li> <li>• Determinar a qualificação para processamento direto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fazer uma oferta e monitorar a resposta</li> <li>• Oferecer uma resolução e verificar se o trabalho foi resolvido</li> <li>• Encaminhar o trabalho e medir se foi resolvido dentro do tempo dado</li> <li>• Confirmar se a investigação manual foi, de fato, solicitada ou não</li> </ul>

O valor que a IA traz para uma empresa é a sua utilidade na identificação de oportunidades e na definição das decisões e ações que vão agregar valor a partir dessas oportunidades — especialmente para prever as necessidades dos clientes, atendê-los de forma mais precisa e rápida, oferecer interações personalizadas e individualizadas e identificar áreas para melhorias operacionais. Utilizando a IA, as empresas podem de fato transformar essas atividades em sua essência.

Por exemplo, a IA pode ajudar a melhorar a eficiência e o atendimento para algo tão comum quanto um pedido de indenização. Ela pode ser usada para detectar o tipo de pedido, determinar o melhor agente para revisar e resolver o caso, avaliar se há potencial de fraude ou, como opção, se for possível encaminhar o caso para o processamento direto, encaminhar a solicitação e identificar quando o trabalho tiver sido resolvido.

Esse é apenas um exemplo de setor. A IA está sendo usada de várias maneiras em diferentes setores para ajudar a construir valor e atingir objetivos estratégicos, especialmente para engajar com os clientes em um nível mais pessoal e aumentar a eficiência.

## Os desafios da IA empresarial

Como em qualquer tecnologia avançada, a implementação bem-sucedida da IA no ecossistema empresarial gera alguns desafios. Os líderes empresariais devem estar cientes deles e planejar um curso de ação para evitá-los ou tratá-los.

Para começar, você pode pensar que seu maior desafio é acessar dados suficientes — Big Data, dados históricos, dados em tempo real —, mas nos ecossistemas empresariais atuais, há dados suficientes para promover efetivamente soluções baseadas em IA. O desafio está em como analisar e gerenciar esses dados em escala empresarial.

As empresas voltadas para o digital, como as fintechs, insurtechs e organizações de e-commerce, têm provado que a IA pode ser aplicada a inúmeros processos em toda a organização. A chave é não começar com os dados de baixo para cima, mas identificar os KPIs e resultados que você deseja otimizar de cima para baixo. Identifique as decisões e ações para decidir, bem como as regras, modelos e dados necessários para dar suporte a isso. Nem todos os dados precisam ser perfeitos, e alguns dados terão mais importância do que outros.

As maiores barreiras para a adoção da IA em escala empresarial são a falta de uma visão estratégica e a adesão de stakeholders críticos.

### Se o desenvolvimento de IA não estiver vinculado a objetivos estratégicos de alto nível, então é um hobby

Ter o apoio de executivos ou diretores é incrivelmente importante para as empresas que pretendem criar um impacto com a IA. É preciso compreender o potencial e articular o valor que a IA pode oferecer e ver como ela pode ser vinculada aos seus objetivos estratégicos de mais alto nível. Por exemplo, se você planeja se aproximar de seus clientes, as análises baseadas em IA podem ajudar a compreender melhor as necessidades deles. Caso você queira trabalhar de forma mais inteligente, a aprendizagem de máquina pode ajudar a otimizar seus processos. É preciso pensar primeiro em como a IA pode melhorar seus resultados mais importantes, então transmitir exemplos específicos de como ela ajudará a atingir esses resultados.

### Eliminar atritos também é muito importante

A democratização da IA está disponibilizando tecnologias baseadas em inteligência a diferentes usuários por meio de ferramentas que não exigem conhecimento especializado de IA. Nos últimos cinco anos, as barreiras para o uso de IA foram significativamente reduzidas e continuam a ser derrubadas. As tecnologias baseadas em IA estão deixando de ser algo que somente cientistas de dados e profissionais de TI podem configurar e se tornando ferramentas que especialistas em domínios e em assuntos podem controlar e gerenciar. Isso permite que as pessoas mais próximas às aplicações de tecnologias baseadas em IA tenham um papel na gestão dessa IA usando análises selecionadas, porém configuráveis, sustentadas por governança e monitoramento, para garantir que o desempenho e os resultados esperados possam ser atingidos.

### Identificação e eliminação de vies em modelos e decisões

O viés na inteligência artificial é uma preocupação real, com consequências reais. A mesma IA que pode ajudar organizações a analisar grandes volumes de dados e tomar decisões rapidamente também pode discriminar de maneira não intencional. Isto porque nós — os humanos que constroem os modelos, a lógica e as decisões a partir dos quais as tecnologias de IA são desenvolvidas, bem como os dados usados para treinar a IA — podemos ter vieses que são involuntariamente passados pela forma com que interpretamos informações, estruturamos algoritmos, construímos regras de negócios e projetamos modelos analíticos. Seus cientistas de dados provavelmente têm mais consciência do potencial de vies na IA e como mitigá-lo, mas um grupo mais amplo de usuários de negócios pode não ter.

Recomendamos que as empresas se comprometam com o uso responsável das aplicações de IA e formem estruturas disponíveis para dar suporte à equidade, transparência, alinhamento de valor e responsabilidade. Antes de qualquer atividade de IA, as empresas devem estabelecer uma estrutura de governança incumbida de identificar vieses em potencial e definir uma metodologia de IA responsável e confiável. Também recomendamos ter uma abordagem sempre ativa para proteção contra vies utilizando ferramentas e recursos de monitoramento prontamente disponíveis no mercado que sejam projetados para detectar vieses e permitir aos usuários ajustar regras, modelos e estratégias sempre que necessário.



# Como começar a usa IA

Como mencionamos antes, a IA evoluiu de teórica e experimental para uma tecnologia com aplicações práticas em nível empresarial. Enquanto algumas aplicações avançadas de IA claramente ainda estão adquirindo um maior destaque, há usos práticos comprovados de aplicações da IA em empresas de diversos setores.

Para determinar a melhor maneira de implementar e operacionalizar a IA em sua organização, sugerimos a seguinte abordagem:

## Formule sua estratégia

Escolha um problema de grande importância. No nível da estratégia, caso não tenha formulado a IA como uma iniciativa "top 5", você deve. Alinhe-a com um ou mais objetivos estratégicos de alto nível que tenham sido definidos com sua organização. Isso também direcionará você para o executivo que esteja alinhado com os objetivos que você está priorizando.

Os objetivos, como aproximar-se mais dos clientes e otimizar processos e operações, dependem do uso de dados e inteligência. Um banco talvez precise reconquistar a confiança dos clientes, melhorar o compartilhamento de carteiras ou oferecer serviços personalizados enquanto se transforma em uma empresa digital. Uma empresa de telecomunicações talvez precise melhorar a retenção, desenvolver e vender ofertas convergentes e transformar sua rede em uma infraestrutura de autocura. Uma empresa de seguros talvez precise se tornar mais inteligente no underwriting e renovar processos de pedidos de indenização para atender clientes com maior rapidez, mas também reduzir perdas em razão de fraudes e vazamentos.

## Identifique seus casos de uso

Foque nos resultados. Não podemos deixar de enfatizar o quanto é importante pensar nos resultados de seus negócios em primeiro lugar. O que você deseja otimizar ou maximizar? Como transformar essa estratégia em KPIs tangíveis? Quais são os dados e recursos operacionais necessários para atingir esses resultados? Abaixo, resumimos algumas das formas com que as empresas podem utilizar a IA para alcançar esses resultados estratégicos.

Tenha em mente que a IA em escala empresarial é mais do que aprendizagem de máquina. Considere o ROI potencial obtido ao inserir inteligência em uma ação ou processo existente. Se fosse possível combinar dados, análises, estratégias empresariais, regras de negócios, políticas e tomadas de decisão, qual seria o impacto em sua organização? Procure por casos em que você possa agregar valor a partir da transformação de insights baseados em IA em ações.

## Estimule mudanças culturais que apoiem a democratização da IA na empresa

Para aplicar com sucesso a inteligência em escala empresarial, sua força de trabalho precisa ter uma mentalidade de inteligência. Isso não significa que é preciso treinar todos sobre como construir algoritmos de aprendizagem de máquina. O mais importante é fazer com que seus funcionários pensem em termos de oportunidades para aplicar dados e inteligência a fim de melhorar as operações ou fornecer um serviço melhor. Quais são as maiores dificuldades nos negócios que podem ser reduzidas com conhecimentos mais sólidos em tempo real? Ou quais atividades repetidas e triviais que tomam muito tempo de suas equipes especializadas poderiam ser automatizadas se uma tomada de decisões mais rica estivesse disponível?

Alguns setores já têm uma vantagem nesta área. Operações centrais de bancos, seguradoras e operadoras de telecomunicações, por exemplo, utilizam o conhecimento de funcionários com habilidades quantitativas. Dos diretores executivos aos funcionários da linha de frente, quanto maior o grupo de pessoas que possa pensar de forma analítica, mais oportunidades serão encontradas para criar valor com IA.

Formas comuns de utilização da IA que apoiam objetivos estratégicos

### Objetivos/resultados

### Casos de uso

**Engajar de forma empática para otimizar a experiência e o valor do tempo de vida do cliente**

- Aquisição de clientes, venda cruzada, retenção
- Dar as boas-vindas, educar e enviar mensagens de atendimento
- Marketing unificado baseado em eventos, inbound, outbound e mídias pagas

**Prever as necessidades do cliente e agir de forma proativa para melhorar os resultados do atendimento**

- Serviço conectado e manutenção preditiva
- Serviço preemptivo e proativo
- Redução de chamadas
- Encaminhamento inteligente
- Solução inteligente de problemas
- IA de conversação e autoatendimento

**Impulso às operações empresariais: melhorar a agilidade, eficiência e efetividade**

- Mineração de processos
- Detecção de eventos
- Onboarding inteligente
- Previsão dos níveis de serviço e resultados dos processos
- Aumento de processamento direto
- Processos de auto-otimização
- Redução de exceções

## Construa uma camada de recursos em sua arquitetura de negócios

Do ponto de vista da TI, é preciso ter a tecnologia e os sistemas corretos para conectar a inteligência aos fluxos de trabalho. Conforme ilustrado abaixo, são necessários recursos para observar dados e resultados, analisar o contexto, determinar as ações mais indicadas e orquestrar os fluxos de trabalho de forma a entregar os resultados pretendidos. E, depois de tudo isso, retroalimentar essas informações ao componente de inteligência para gerar o aprendizado.



*Exemplo de uma camada de recurso para IA predominante em aplicações e sistemas*

## Crie uma estrutura de governança para promover uma IA confiável

Por fim, é absolutamente necessário estabelecer um processo de governança e proteções para garantir o uso responsável da IA. Mesmo que seu setor não tenha um conjunto específico de ética ou regras, é simplesmente um bom negócio. Todos temos a obrigação moral de usar a IA com responsabilidade. **Uma abordagem responsável para o uso da IA incorpora quatro elementos críticos: empatia, transparência, equidade e responsabilidade.** As melhores práticas para o uso responsável incluem garantir que as decisões orientadas pela IA sejam interpretáveis e transparentes para aqueles que são afetados por elas. Elas podem ser alcançadas por uma estrutura que exija uma abordagem consistente para dados, governança e uso de modelo em toda sua organização.

## Com as transformações digitais acelerando, agora é o momento certo para começar a integrar a IA em sua plataforma empresarial

A última [pesquisa global da McKinsey](#) sobre o estado da IA indica que sua adoção continua a crescer, e as organizações que a adotaram estão vendo impactos reais sobre os resultados.<sup>4</sup> Com a influência da pandemia nos dois últimos anos, as organizações mais digitais ganharam uma vantagem maior sobre os concorrentes. Essa vantagem continuará a crescer à medida que essas empresas incorporam tecnologias inteligentes nas operações essenciais para sua missão. Não arrisque ficar para trás em um mundo que cada vez mais se move na velocidade da IA.

### Saiba mais

- Veja como organizações como [Commonwealth Bank of Australia](#), [Wells Fargo](#) e [Verizon](#) estão construindo valor com inteligência aplicada.
- Descubra por que é essencial uma [abordagem responsável para a IA](#).
- [Visite nosso site para saber mais sobre a tecnologia baseada em IA da Pega](#).

## Recursos

<sup>1</sup> NewVantage Partners, "Big Data and AI Executive Survey 2021," [https://c6abb8db-514c-4f5b-b5a1-fc710f1e464e.filesusr.com/ugd/e5361a\\_76709448ddc6490981f0cbea42d51508.pdf](https://c6abb8db-514c-4f5b-b5a1-fc710f1e464e.filesusr.com/ugd/e5361a_76709448ddc6490981f0cbea42d51508.pdf).

<sup>2</sup> PwC, "AI Predictions 2021," <https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-predictions.html>.

<sup>3</sup> PwC, "Sizing the prize," <https://www.pwc.com/gx/en/issues/data-and-analytics/publications/artificial-intelligence-study.html>.

<sup>4</sup> McKinsey & Company, "The state of AI in 2021," <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-analytics/our-insights/global-survey-the-state-of-ai-in-2021>.



## Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com maximização do valor do tempo de vida do cliente, simplificação de serviços, melhoria de eficiência e várias outras contribuições, ajudamos as maiores marcas do mundo a resolver problemas em pouco tempo e se transformar para o amanhã. Os clientes da Pega tomam melhores decisões e executam os serviços com IA em tempo real e automação inteligente. Desde 1983, construímos uma arquitetura expansível e a plataforma low-code para ficarmos à frente do dinamismo das mudanças. As soluções da Pega geram economia de tempo para que os funcionários e os clientes dos nossos parceiros possam se concentrar no que é mais importante.

Para saber mais, acesse [pega.com/pt-br](https://pega.com/pt-br)